

## Formación de usuarios y difusión de la información (27.252)

### TEMA 3. LOS MÉTODOS DE ESTUDIOS DE USUARIOS

Los métodos de estudios de usuarios

- Métodos directos: entrevistas, cuestionarios, observaciones, simulaciones.
- Métodos indirectos: análisis de citas, de referencias y de consultas de los usuarios, análisis de **diarios (logs)**.

#### Técnicas de recogida de información en los estudios de usuarios

González Teruel y Sanz Casado

Wang (1999), en *Annual Review...*, realiza una revisión de las distintas metodologías de recogida de información para investigar comportamientos informacionales de los usuarios. Inicialmente el paradigma que domina es el positivista, de orientación cuantitativa, que se caracteriza por lo siguiente:

- la realidad es objetiva y singular;
- la investigación se orienta hacia la generalización y la predicción;
- no se tiene en cuenta el contexto del hecho que se observa;
- se utilizan técnicas que proporcionan datos cuantitativos, como es el caso del cuestionario.

Más adelante aparece un paradigma naturalista con orientación cualitativa, que está caracterizado por lo siguiente:

- la realidad es subjetiva y múltiple;
- la investigación se orienta hacia la descripción rica y en detalle de la realidad observada;
- se pone énfasis en el contexto del hecho que se observa;
- se utilizan técnicas que proporcionan datos cualitativos, como la observación y las entrevistas en profundidad.

Entre las metodologías más utilizadas hay, según Sanz Casado, las encuestas, las entrevistas, el registro de demandas de fotocopias, las observaciones de comportamientos, los análisis de documentos producidos por los usuarios, etc.

Actualmente, lo que se acostumbra a hacer es una aproximación metodológica múltiple, es decir, se utilizan varias técnicas de recogida de información simultáneamente en una búsqueda.

Patton (1997) habla de *triangulación metodológica*.

Para una buena investigación es necesario hacer lo siguiente.

1. Definir los objetivos que se propone conseguir.
2. Establecer qué datos hay que recoger.
3. A partir de los dos primeros puntos, la elección del método dependerá de lo siguiente:
  - a. el conocimiento que se tenga de los métodos,
  - b. las características de los usuarios a estudiar,
  - c. los recursos que tenemos disponibles para realizar el estudio.

### **Métodos de recogida**

**DIRECTOS:** se utilizan cuando se pretende conseguir que sea el propio usuario el que defina su comportamiento, sus necesidades o el uso que hace de la información que solicita.

Son muy útiles sobre todo para conocer en profundidad los comportamientos y las necesidades, pero tienen un coste mucho más alto que los indirectos.

Existen los siguientes tipos:

a. Técnica de encuesta

- Cuestionario
- Entrevista

b. Buzón de quejas y sugerencias

c. Técnica de observación (también usuarios simulados)

- Técnica de observación
- Técnicas de consenso

1. Técnica Delphi

2. Grupos de discusión o grupos de debate (*focus group*)

3. Técnica del incidente crítico

**INDIRECTOS:** no hay que consultar a los usuarios para obtener información sobre comportamientos y necesidades de información. Puede realizarse esta investigación a partir de documentos que producen o a partir de documentos que solicitan los usuarios. Las ventajas principales son un coste menor que el de los métodos

indirectos y el menor tiempo requerido para obtener los datos. Los inconvenientes son que a veces los datos no se ajustan perfectamente al problema planteado, y en la mayoría de los casos presentan una falta de actualidad que puede motivar que las conclusiones del estudio no tengan una correspondencia total con la realidad.

Existen los siguientes tipos:

- e. análisis de documentos producidos por el usuario
- f. análisis de los registros del sistema

### **Métodos directos**

#### a. Técnica de encuesta

- Cuestionario
- Entrevista

#### b. Buzón de quejas y sugerencias

#### c. Técnica de observación (también usuarios simulados)

- Técnica de observación
- Técnicas de consenso

##### 1. Técnica Delphi

##### 2. Grupos de discusión o grupos de debate (*focus group*)

##### 3. Técnica del incidente crítico

### **a) Encuesta (cuestionario y entrevista)**

Es el procedimiento estandarizado de interrogación para obtener características de la población.

**Cuestionario:** consiste en una lista de preguntas estructuradas dirigidas a una persona que tiene que contestar sin intervención del encuestador y relativas al objeto de investigación.

Es el método más utilizado en los estudios de usos y necesidades.

Existen los siguientes tipos de preguntas.

- Según la forma o contestación que se requiera del encuestado
  - Cerradas: presentan una respuesta concreta limitada sólo a una o dos opciones (*sí* o *no*).
  - Categorizadas: son preguntas cerradas que dentro de una escala permiten una serie de alternativas de respuesta fijadas anteriormente.

- Abiertas: son aquellas en las que el encuestado puede responder libremente.
- Según la naturaleza o el contenido
  - Identificación: son las que se colocan en el cuestionario y que ayudan a identificar al encuestado.
  - Afiliación: sitúan al encuestado en un determinado grupo de edad, sexo, profesión, etc.
  - Sobre el tema de la encuesta: se trata de preguntas sobre hechos, opiniones, expectativas, motivaciones, etc. del encuestado.
- Según su función en el conjunto del cuestionario
  - Informativas: son las preguntas principales del cuestionario.
  - Filtro: sirven para separar a los individuos a los que no les afectan los temas que se plantean en preguntas posteriores.
  - Control: sirven para comprobar la veracidad de las respuestas dadas por el encuestado.

El cuestionario tiene una serie de limitaciones (según González Teruel):

- Tiene que ser elaborado con preguntas e instrucciones sencillas, ya que el usuario no tiene ningún tipo de asistencia cuando lo realiza.
- Se obtienen respuestas sin matices y no se da pie a respuestas espontáneas.
- Nunca se sabe a ciencia cierta quién lo realiza.
- Acostumbra a proporcionar una tasa de no-respuesta elevada.

**Entrevista:** es una técnica de obtención de la información que utiliza el cuestionario como herramienta principal.

Diferencias con el cuestionario:

- En la entrevista el entrevistador forma parte del instrumento de obtención de información y es quien formula las preguntas e interactúa con el encuestado.
- Las preguntas pueden formar parte de un guión preestablecido o generarse en función de las respuestas que dé el encuestado (entrevistas estructuradas / entrevistas no estructuradas). Algunos autores afirman que las entrevistas no estructuradas aportan observaciones más profundas.
- Pueden realizarse entrevistas a personas analfabetas.
- Permite captar más factores: comunicación no verbal, actitudes, ambiente, etc.

Por contra, el cuestionario tiene las siguientes ventajas:

- Supone un coste más bajo, menos exigencia de personal, evita la influencia o la interferencia del entrevistador y asegura mejor el anonimato del encuestado (Patton, 1987).

A veces se combina el cuestionario con la entrevista porque el cuestionario puede aportar una primera aproximación a las necesidades de usos de la información (aporta representatividad) y las entrevistas sirven para obtener información cualitativa, con más ítems, etc.

### **b) Buzón de quejas y sugerencias**

Se recoge de forma directa la opinión de los usuarios por medio de un sistema formalizado de recogida de información (formulario, ficha, etc.). Es importante establecer un sistema de respuesta a los usuarios que han aportado su opinión.

### **c) Técnica de observación (también usuarios simulados)**

- Técnica de observación
- Técnicas de consenso
  1. Técnica Delphi
  2. Reunión de grupo: grupos de discusión o grupos de debate
  3. Técnica del incidente crítico

**Técnica de observación (método directo de observación):** permite obtener información de los usuarios sin manipulación.

El observador tiene que trabajar con un guión cerrado si quiere comparar datos de usuarios, aunque puede ir anotando aspectos que no aparecen en el guión.

A veces se utilizan usuarios simulados que son expertos y que testan un sistema de información. Puede ser una observación directa si la persona sabe que la observan y encubierta si no se hace público.

**Técnicas de consenso:** tratan de conseguir los niveles de acuerdo entre un conjunto de individuos sobre cuestiones de interés para una investigación.

**1. La técnica Delphi** se incluye dentro de estas técnicas.

Se empieza a utilizar a finales de los años sesenta en EE. UU. en cuestiones políticas, socioeconómicas y en la planificación de cursos en las universidades norteamericanas. Y

en nuestro ámbito se ha utilizado para estudiar colectivos de usuarios que tienen un comportamiento informacional muy desconocido o necesidades desconocidas, o para introducir servicios de información o productos nuevos. Es un método poco utilizado en nuestra disciplina porque es complejo.

Su objetivo es establecer el mecanismo estructurado de comunicación y discusión entre un conjunto de individuos que tienen unas opiniones de probada solvencia por ser expertos en la materia de estudio. Descubre áreas de consenso.

El proceso empieza cuando el moderador elabora un cuestionario con una serie de preguntas que servirán para iniciar la discusión. Una vez se valida, se remite a los participantes (expertos), que contestan y hacen llegar las respuestas al moderador. Este las analiza y plantea un nuevo cuestionario con el fin de llevar la discusión a niveles de acuerdo. Vuelve a repetirse el proceso el número a veces necesario para llegar a un nivel de acuerdo aceptable.

Las respuestas son contestadas de forma individual y anónima, lo que favorece la participación de todos los individuos sin estar sujetos a condicionantes externos.

Tiene las siguientes ventajas:

- No tiene barreras geográficas; los expertos pueden ser de cualquier parte del mundo.
- Es flexible con respecto a las rondas; depende de las necesidades.
- Se puede aplicar a cualquier área o disciplina.

Tiene las siguientes desventajas:

- La validez aumenta con el incremento de rondas y el número de participantes, pero los participantes se van cansando y dejan de participar.
- No es la técnica adecuada para cuando se desee contacto personal entre los participantes.

**2. La reunión de grupo es** una entrevista cualitativa en profundidad realizada a un pequeño número de personas cuidadosamente seleccionadas sobre cuestiones de interés para la investigación.

Tiene el origen en la investigación de mercados para saber la respuesta a nuevos productos. En nuestro ámbito se ha utilizado desde el punto de vista de la gestión de unidades de información para formular las metas a conseguir en una biblioteca o para evaluar e introducir mejoras en determinados servicios. También se aplica al estudio de las necesidades de información de grupos determinados.

La manera de aplicarlo es, primero, seleccionar un grupo homogéneo, con intereses

similares; unas 6-8 personas y una duración de media hora a 2 horas. Se requiere un moderador de la entrevista que tenga conocimientos de dinámica de grupos y técnicas de entrevista. Este tiene que centrar el tema del debate y ayudar al grupo a generar una discusión animada y productiva. Las preguntas tienen que ser abiertas para admitir diferentes respuestas; cuantas más, mejor.

Tiene las siguientes ventajas:

- Es una técnica muy eficiente para obtener información cualitativa.
- Se optimizan el tiempo y los recursos, ya que permite obtener información de varias personas al mismo tiempo.
- Al ser preguntas abiertas, los participantes aportan nuevas ideas que quizás inicialmente no se habían contemplado.
- Es más agradable para los usuarios que la entrevista.
- La propia dinámica del grupo aporta filtros de calidad.

Tiene las siguientes desventajas:

- Como hay varias personas en la sesión, el número de preguntas es limitado.
- Las personas no pueden conocerse entre ellas, ya que pueden haber condicionantes a la hora de expresarse.
- El moderador tiene que conocer muy bien la técnica.
- Los resultados no son representativos o generalizables.

**3. La técnica del incidente crítico se** utiliza en otros campos, pero en los estudios de necesidades y usos su aplicación se centra en la formulación, a un conjunto de usuarios, de una serie de cuestiones relativas a la última ocasión, o la más significativa, en la que para desarrollar su actividad necesitaron información adicional.

Se van recogiendo los diferentes incidentes críticos (actividades humanas observables y ricas en detalles para permitir inferir predicciones sobre patrones de conducta futuros).

Se habla de «crítico» cuando se analiza un hecho cuyas consecuencias son suficientemente claras para el observador.

Tras hacer recordar un hecho de un momento concreto y reciente, se hacen preguntas al usuario; por ejemplo, preguntas relacionadas con:

- lo que generó la necesidad de información,
- el comportamiento de búsqueda,
- las fuentes utilizadas,
- el grado de éxito alcanzado.

También puede preguntarse por el uso final de la información, es decir, si la información conseguida ha sido suficiente y si se ajustaba o no a sus necesidades, si ha generado nuevos conocimientos, etc.

Posteriormente, la información recogida se clasifica en una taxonomía para facilitar el análisis posterior.

Esta metodología sirve para cuando nos interesan mucho los detalles y no tanto el registro exhaustivo de diferentes comportamientos de los usuarios.

Es un método de investigación de entrevista personal.

### **Métodos indirectos**

e) Análisis de documentos producidos por el usuario

f) Análisis de los registros del sistema

#### **e) Análisis de documentos producidos por el usuario**

**Análisis de citas y referencias:** se recoge bibliografía citada y referenciada por los usuarios en sus trabajos, lo que permite identificar las necesidades de información que el autor ha transformado en demandas y ha introducido en sus líneas de investigación para generar nuevos conocimientos.

Se estudia el uso que se hace de la información en el colectivo de investigadores. A partir de sus publicaciones se extrapolan las necesidades de información.

Pueden estudiarse las siguientes características, con sus correspondientes indicadores bibliométricos.

- Actualidad de los documentos (vida media, índice Pierce): actualidad y obsolescencia de los documentos, que permitirá podar las colecciones y conocer durante cuánto tiempo se necesitará un material.
- Temática de los documentos (temática documental): área de trabajo de los usuarios para elaborar productos informativos específicos.
- Tipología de los documentos (tipología documental): para saber el tipo de documentos que consultan y usan los usuarios por medio de las referencias bibliográficas. Permite elaborar productos informativos, así como diseñar la política de adquisiciones.
- Visibilidad documental (factor de impacto y factor de inmediatez): la información



que se obtiene es la cantidad de uso de los documentos y sirve para evaluar la colección para cancelar suscripciones.

- Dispersión de las publicaciones (indicador de dispersión): se sabe cuáles son las revistas más utilizadas por los autores para dar a conocer sus investigaciones. Nos ayudará a tomar decisiones en la política de suscripciones.
- Colaboración científica (índice de colaboración): índice de firmas por trabajo.
- Utilización del propio trabajo (índice de autocitas): citas que los investigadores hacen de su propio trabajo. Sirve para la política de adquisiciones.
- Bibliografía del propio país (índice de aislamiento): bibliografía del propio país utilizada por los usuarios para realizar su trabajo. Sirve para la política de adquisiciones.

#### [Recordatorio índices:

vida media, índice Pierce, factor de impacto y factor de inmediatez, indicador de dispersión]

Tiene las siguientes ventajas:

- Se realiza con facilidad y ofrece objetividad.
- Permite la posibilidad de detectar nuevo material.
- Permite realizar estudios a lo largo del tiempo de manera más fácil que teniendo que hacer entrevistas.
- No interfiere y no requiere la participación de los usuarios de forma directa.

Tiene las siguientes desventajas:

- La información que ha sido utilizada pero de la que no ha quedado constancia escrita es como si no se hubiera usado y, por lo tanto, no hubiera satisfecho ninguna necesidad.
- Los colectivos que pueden estudiarse son investigadores universitarios solamente.

#### **f) Análisis de los registros del sistema**

Para conocer las demandas realizadas en un sistema de información pueden analizarse los registros, es decir, los documentos en los que queda constancia de las transacciones realizadas entre el usuario y el sistema (peticiones de préstamo, servicio de reprografía, uso de la sala de lectura, etc.). Puede recogerse información a partir de lo siguiente:

- ficha de préstamo o registro de préstamos
- consulta en sala
- préstamos interbibliotecarios
- peticiones al servicio de obtención de documentos
- explotación de los webs más visitados por los usuarios
- preguntas en el mostrador

Inconveniente: obtenemos información de los usuarios, pero nunca de los no-usuarios.

Si el usuario y el sistema están en un entorno virtual, todos los procesos quedan registrados en el sistema como registro de transacciones (*transaction log*).

Por lo tanto, en las interacciones de un usuario con un sistema de información se almacenarán informaciones como aspectos relacionados con la búsqueda de información, características del propio usuario, la evaluación que hace de los resultados recuperados, etc.

Aunque esta técnica es cómoda y barata, tiene algunas limitaciones, como que analiza las demandas realizadas por los usuarios reales y no las necesidades del colectivo de usuarios potenciales.

Algunos ejemplos de estudios son los siguientes: análisis de peticiones de préstamo, uso de las publicaciones periódicas, etc.

Ejemplos para leer y trabajar en clase:

- ANÀLISI DE TRANSACCIONES

Urbano Salido, Cristóbal (2003, julio). «Avaluació de revistes i avaluació de la recerca en humanitats i ciències socials a Catalunya : aproximació a un problema». En: *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació* (n.º 10).

<[http://www2.ub.es/bid/consulta\\_articulos.php?fichero=10urbano.htm](http://www2.ub.es/bid/consulta_articulos.php?fichero=10urbano.htm)>

[Consulta: 27-08-2007].

- ENCUESTA

Publicación preliminar de *The Journal of Academic Librarianship* (enero de 2007, vol. 33, n.º 1, págs. 67-75). Consorci de Biblioteques Universitàries de Catalunya; Borrego, Àngel; Anglada i de Ferrer, Lluís M.; Barrios, Maite; Comellas, Núria (2006). *Ús i usuaris de revistes electròniques a les universitats catalanes: resultats d'una enquesta*

<[http://www.recercat.net/bitstream/2072/3717/1/0609Article\\_JAL\\_RECERCAT\\_Cat.pdf](http://www.recercat.net/bitstream/2072/3717/1/0609Article_JAL_RECERCAT_Cat.pdf)>

>

[Consulta: 27-08-2007].

### **Análisis de registros de transacciones en soporte electrónico**

Se da cuando los usuarios interactúan con un sistema de información informatizado y la interacción queda registrada en el registro de transacciones.

Inicialmente este registro servía para gestionar los sistemas y ahora se utiliza también para estudiar el comportamiento de los usuarios.

Con este sistema conocemos partes del proceso de búsqueda, pero no conocemos el contexto que rodea al usuario, los aspectos cognitivos o afectivos, si es la única fuente de información que ha consultado ni tampoco sabremos el uso que hará de la información que ha recuperado.

Podremos saber, con poco coste y de forma rápida, un gran número de datos como los siguientes:

- frecuencia con la que usa el sistema (número de sesiones, transacciones en línea realizadas durante una búsqueda, tiempo de conexión, etc.)
- grado de experiencia con el uso (mandos utilizados, estructura de la ecuación de búsqueda, etc.)

Frias Montoya i Martin Rodriguez (1999). «El análisis transaccional como técnica de recogida de datos para el estudio del comportamiento de los usuarios del catálogo en línea». En: *Congreso ISKO-España IV* (págs. 427-434).

Estos autores indican los aspectos medibles de un proceso de búsqueda:

- tiempo de conexión
- tiempo de respuesta
- persistencia de los usuarios
- almacenamiento de los resultados obtenidos
- uso de mandos y menús
- búsquedas con resultado
- ruido
- modificaciones de la estrategia de búsqueda
- frustración por la repetición de una estrategia de búsqueda que no proporciona resultados
- uso del menú de ayuda
- tipos y estrategias de búsqueda

- uso de los operadores booleanos
- características individuales de los usuarios

Ke, H.; Kwakkelaar, R.; Tai, Y.; Chen, L. (2002). «Exploring behaviour of e-journal users in science and technology: transaction log analysis of Elsevier's ScienceDirect OnSite in Taiwan». En: *Library and Information Science Research* (vol. 24, n.º 3, págs. 265-91).

Este artículo expone un estudio del uso de las revistas electrónicas de un portal dedicado a la difusión de revistas; los autores estudiaron el uso de las revistas electrónicas durante 9 meses y obtuvieron información sobre lo siguiente:

- direcciones IP de conexión
- visitas repetidas por cada IP
- uso por horas, días, semanas
- tipo de solicitud (lista de revistas, consulta PDF o HTML, acceso a resumen, etc.)
- comportamiento en la búsqueda (número de búsquedas por IP, términos de la estrategia de búsqueda, campos donde se realiza la búsqueda, operadores utilizados, redefinición de la estrategia, etc.)
- comportamiento en la descarga de información: frecuencia de descarga, intentos de descarga de artículos no suscritos por la institución, etc.
- categorías de revistas seleccionadas más frecuentemente
- revistas seleccionadas más frecuentemente

Ejemplos para leer y trabajar en clase:

Ferran, N.; Casadesús, J.; Krakowska, M.; Minguillón, J. (2007). «Enriching e-learning metadata through digital library usage analysis». En: *The Electronic Library* (vol. 25, n.º 2). ISSN 0264-0473

<<http://eprints.rclis.org/archive/00009105/>>

Harley, D.; Henke, J. (2007). «Toward an Effective Understanding of Website Users. Advantages and Pitfalls of Linking Transaction Log Analyses and Online Surveys». *D-Lib Magazine* (vol. 13, n.º 3/4).

<<http://www.dlib.org/dlib/march07/harley/03harley.html>>

**Uso de múltiples técnicas para el estudio del usuario**

Se recomienda para estudiar el comportamiento informacional de los usuarios utilizar diferentes técnicas.

Algunos autores hablan de la triangulación (Denzin, 1978).

- Triangulación de datos: utilización de diferentes fuentes de datos, por ejemplo, entrevistar a una población desde diferentes puntos de vista.
- Triangulación de investigadores: intervención de varios investigadores.
- Triangulación teórica: uso de diversas perspectivas teóricas para estudiar un mismo conjunto de datos.
- Triangulación metodológica: estudio de múltiples métodos para estudiar una misma realidad.

La triangulación aporta validación de los datos y profundización de la realidad.



Esta obra está sujeta a una licencia de Creative Commons:

Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 2.5 España

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/es/deed.es>